

Espacio reservado para el adhesivo de radicación

**FORMULARIO DE PRESENTACIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS**

Nota: "Ten en cuenta que el presente formulario está diseñado Exclusivamente para allegar a la Entidad peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con las funciones, trámites y servicios asignados a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

**1. INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**

**¿Desea realizar el trámite como persona anónima?: \***

SI NO

Si optas por presentar una PQRSFD en forma anónima, no será posible que recibas de manera directa respuesta por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, por lo que con el número del radicado podrás consultar el estado de tu petición.

Si en el formulario se diligencia un correo electrónico o dirección física la respuesta será remitida por esos medios.

Es importante tener presente que el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, menciona que "(...) ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables. (...)". Esto significa que las denuncias o quejas deben ser presentadas de manera identificada, es decir, se debe revelar su identidad al momento de realizar la denuncia o queja. Esta disposición busca garantizar la transparencia y la veracidad de las denuncias, ya que al identificar al denunciante se facilita la verificación de la información proporcionada y se evita el uso indebido de denuncias o quejas anónimas.

**Los datos solicitados en este formulario serán tratados para caracterizar a los usuarios de la Entidad y procurar una mejora continua en la atención.**

**Tipo de documento\*:**

**Número de documento\*:**

**Segundo nombre:**

**Primer nombre\*:**

**Primer apellido\*:**

**Segundo apellido:**

**Dirección de correspondencia\*:**

**Teléfono fijo:**

**Teléfono móvil\*:**

**Ciudad\*:**

**Departamento\*:**

**País\*:**

**Correo electrónico\*:**

**Información poblacional**

Acorde a los artículos 5, 6 y 12 de la Ley 1581 de 2012, a continuación, le informamos que los datos que recolectaremos en esta sección son datos sensibles. Recuerde que usted no está obligado(a) a compartir estos datos. Los datos sensibles son recolectados por nuestra entidad con fines netamente estadísticos, con el fin de elaborar planes de acción y procurar una mejora continua en la atención al ciudadano y las políticas de participación ciudadana. El fundamento legal para la recolección de esta clase de datos se deriva del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1083 de 2015.

**\*Autoriza el tratamiento de datos sensibles\***

SI NO

**¿Con qué género se identifica?\*:**

 Femenino Masculino No Binario No Responde

 Menor A 18 18-24 25-29 30-34 35-39 40-44 45-49 50-54

**Rango de edad\*:**

 55-59 Más de 60

**De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos, usted es o se reconoce como: \***

 Afrocolombiano(A) - Negro(A) - Mulato(A) - Afrodescendiente - Palenquero(A)

 Gitano(A) o Rrom

 Indígena

 Ningún Grupo Étnico

 Raizal del Archipiélago

**¿Tiene usted alguna condición de discapacidad?: \***  SI NO

**¿Requiere atención preferencial?: \***  SI NO

**¿Pertenece a la comunidad LGTBQI+?: \***  SI NO

**¿Pertenece a algún grupo de interés?: \***  SI NO

**Los datos solicitados en este formulario serán tratados para caracterizar a los usuarios de la Entidad y procurar una mejora continua en la atención.**

**2. TIPOS DE COMUNICACIONES**

A continuación, seleccione el tipo de comunicación, teniendo en cuenta la definición.

**PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN**

****

**Petición de interés general y particular.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, con el fin de requerir una respuesta ante una situación general o particular de competencia de la SIC. Por ejemplo: Un miembro de la ciudadanía requiere orientación acerca de cómo proceder, pues presenta inconvenientes con una garantía de un producto o solicita información para conocer el trámite para gestionar un registro de marca.

**Queja.** Toda persona tiene derecho a expresar insatisfacción hacia la conducta o trato proporcionada por un servidor público (funcionario/contratista) o agente del Contact Center de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC. Al presentar una queja se busca que la SIC tome medidas para mejorar la calidad de sus servicios, es importante que la queja sea clara, detallada y respetuosa. Por ejemplo: Un miembro de la ciudadanía se acerca al canal de atención presencial y el agente que presta la atención no le brindó información clara o su trato no fue cordial y respetuoso.

**Reclamo.** Toda persona tiene derecho a expresar insatisfacción respecto a un servicio o situación a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, al presentar un reclamo se busca que la SIC tome medidas para mejorar la calidad y oportunidad de sus servicios, es importante que el reclamo sea claro, detallado y respetuoso. Por ejemplo: Un miembro de la ciudadanía radicó un trámite ante la SIC y considera que ha pasado mucho tiempo sin que se haya obtenido una respuesta o solución.

**Sugerencia.** Toda persona tiene derecho a presentar recomendaciones, observaciones o consejos ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, relacionadas con la atención o prestación de servicios a cargo de la SIC. Por ejemplo: Un miembro de la ciudadanía considera importante que se amplie el horario de algunos de los canales de atención de la SIC.

**Felicitación.** Toda persona tiene derecho a presentar un reconocimiento por la satisfacción hacia la gestión o atención brindada por un servidor público (funcionario/contratista) o agente del Contact Center de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC. Por ejemplo: un miembro de la ciudadanía desea resaltar el buen servicio y la cordialidad con que fue atendido por uno de los agentes o servidor público de la SIC.

**Queja por violencias basadas en género o discriminación.** La ciudadanía tiene derecho a manifestar ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, una inconformidad o insatisfacción por sentirse discriminada o excluida debido a su género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica o racial, condición de discapacidad, entre otras en la prestación del servicio por parte de la Entidad. Por ejemplo: **Género:** Una mujer es atendida de manera despectiva y con falta de respeto en comparación con un hombre que recibe un trato amable y rápido. **Identidad de Género:** Una persona transgénero es llamada repetidamente por su nombre de nacimiento y se le niega el uso de su nombre actual. **Apariencia Física:** Una persona con sobrepeso es objeto de miradas despectivas o comentarios hirientes por parte del personal, entre otros.

****

****

****

****

****

****

****

**DENUNCIAS**

**Denuncias a operadores de servicios de telecomunicaciones.**

**Denuncias de protección al consumidor.**

**Denuncias por protección de datos personales.**

**Denuncias por protección a la competencia.**

**Denuncia por actos de corrupción.** Toda persona tiene derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC denuncias por posibles hechos de corrupción, mediante la cual podrá informar sobre situaciones irregulares o ilícitas cometidas por los servidores públicos de la SIC que involucran el uso indebido de poder, influencias o recursos públicos para obtener beneficios personales o favorecer a terceros de manera ilegítima. Por ejemplo: la ciudadanía podrá denunciar ante la SIC un posible hecho de corrupción, en el caso que tenga información veraz y detallada de un funcionario o contratista que solicita dinero a cambio de agilizar trámites o procesos en la SIC. Recuerda que este tipo de denuncias hacen referencia a posibles actos de corrupción que cometan servidores públicos.

**OTRAS SOLICITUDES**

**3. ASUNTO\*:**

**Consulta Jurídica.** Toda persona tiene derecho a formular ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, consultas jurídicas con el propósito de obtener orientación, aclaraciones o información detallada sobre la interpretación y aplicación de las normas legales en ámbitos que son competencia de la SIC. Esta solicitud se diferencia de las quejas o denuncias, ya que consiste en solicitar asesoramiento legal para profundizar en el entendimiento de la legislación vigente, los procedimientos relevantes y las políticas públicas, todo ello aplicable a casos concretos. Por ejemplo: ¿Un miembro de la ciudadanía solicita que la SIC le indique si existe algún derecho que me permita realizar un cambio del producto o solicitar la devolución del dinero? (Nota: recuerda que siempre se podrá efectuar la consulta sobre todas las inquietudes que tengas acerca de derechos del consumidor, protección de datos, propiedad industrial, competencia desleal, metrología legal y reglamentos).

**Solicitud de información.**  Toda persona tiene derecho a solicitar, acceder y obtener información pública como datos o documentos que reposen en la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, las solicitudes de información son un mecanismo para ejercer el derecho de acceso a la información pública y para que la ciudadanía pueda conocer el funcionamiento y la gestión de la SIC, teniendo en cuenta la clasificación de la información que se pretende solicitar (clasificada , reservada o pública). Por ejemplo. Un miembro de la ciudadanía solicita información del Plan de Acción Institucional de la SIC.

**OTRAS SOLICITUDES**

**Consulta bases de datos SIC.** La ciudadanía tiene derecho a preguntar a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC si hay información de ellos en sus bases de datos y que están haciendo con esos datos. En caso de que se radique una petición de este tipo, la ciudadanía interesada debe anexar a su petición el documento de identificación para que la SIC valide su identidad como titular de la información, este documento es importante para poder ubicar su información en las bases de datos de la SIC y dar respuesta a su petición en los tiempos que señala la Ley. Por ejemplo, si la SIC tiene tu nombre, número de teléfono y correo electrónico, puedes enviar una petición preguntando para qué están usando esa información, con quién la están compartiendo, si la están guardando de forma segura.

**Reclamo Bases de datos SIC.** Toda persona tiene el derecho de solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio c- SIC la corrección, actualización o eliminación como titulares de los datos personales contenidos en la base de datos de la SIC. También pueden a través de esta petición advertir el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes consagrados en la ley 1581 de 2012. En caso de que se radique una petición de este tipo, la ciudadanía interesada debe anexar a su petición el documento de identificación para que la SIC valide su identidad como titular de la información, este documento es importante para poder ubicar su información en las bases de datos de la SIC y dar respuesta a su petición en los tiempos que señala la Ley. Por ejemplo, si identificas que la dirección de tu correo electrónico tiene un error, podrás radicar la petición de corrección de datos a través de esta opción.

Si requieres más información, consulta la Política de Tratamiento de Datos Personales en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) enlace política. Consultar el procedimiento oficial para contestar consultas y reclamos CS005-P01.

**PETICIONES SOBRE SUS DATOS PERSONALES EN LAS BASES DE DATOS DE LA SIC**

**Dirección de correspondencia (opcional):**

**Dirección de correspondencia (opcional):**

**Correo electrónico (opcional):**

**4. DESCRIPCIÓN\*:**

**Correo electrónico\*:**

**Correo electrónico\*:**

**Estimado usuario:** Recuerda que la información depositada en el presente formulario sirve para mejorar los procesos y el desarrollo de las actividades de la SIC.

Al radicar este trámite, se acepta la remisión de la PQRS a la Superintendencia de Industria y Comercio. Tus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. Podrá consultar el estado de la respuesta por nuestros diferentes canales de atención.

En caso de que la petición de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberás efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación.

Adjunta a este formulario los documentos que acompañaras como soporte (opcional).

**Correo electrónico\*:**

**Correo electrónico\*:**

**Correo electrónico\*:**

**Correo electrónico\*:**

**Correo electrónico\*:**

**Correo electrónico\*:**